



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:**

**TECNÓLOGO SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE PROYECTO PREVIO A  
LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE TECNÓLOGO EN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA.**

**Autora:**

**Mieles Miño Karen Karina**

**Tutor:**

**MSc. Ismelis Castellanos López**

**Guayaquil -Ecuador**

## Contenido

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR .....	IV
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT .....	V
RESUMEN.....	VI
ABSTRACT .....	VII
CAPITULO I.....	1
1. EL PROBLEMA.....	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.2. SITUACIÓN CONFLICTO.....	2
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	3
1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.5. VARIABLES DE INVESTIGACIÓN .....	3
1.6. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN .....	3
1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA .....	4
CAPITULO II.....	5
2. MARCO TEÓRICO.....	5
2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	5
2.1.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS.....	5
2.1.2. ANTECEDENTES REFERENCIALES .....	15
2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	18
2.3. VARIABLES DE INVESTIGACIÓN .....	20
2.4. GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	22
CAPITULO III.....	24
3. METODOLOGÍA .....	24
3.1. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA .....	24
3.1.1. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA.....	24
3.1.2. MISIÓN.....	24

3.1.3.	VISIÓN .....	24
3.1.4.	VALORES CORPORATIVOS .....	25
3.1.5.	PRINCIPIOS.....	25
3.1.6.	ORGANIGRAMA .....	25
3.1.7.	PLANTILLA DE TRABAJADORES .....	26
3.1.8.	DESCRIPCIÓN DE PRODUCTOS THEMA´S .....	26
3.1.9.	DIAGNOSTICAR LA GESTIÓN DEL APROVISIONAMIENTO EN EL NEGOCIO THEMA´S Y SU INCIDENCIA EN LA ROTACIÓN Y DISPONIBILIDAD DE LOS INVENTARIOS ACTUALES .....	30
3.2.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	31
3.2.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	31
3.2.2.	POBLACIÓN.....	32
3.2.3.	MUESTRA .....	33
3.2.4.	TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN .....	33
3.2.5.	HERRAMIENTA DE INVESTIGACIÓN .....	34
	CAPITULO IV .....	35
4.	ANÁLISIS E INTEPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	35
4.1.	ANÁLISIS DE ENCUESTA .....	35
4.2.	ANÁLISIS DOCUMENTAL.....	42
4.3.	ANÁLISIS DE ENTREVISTA A PROFUNDIDAD .....	44
4.4.	ANÁLISIS DE FICHA DE OBSERVACIÓN .....	45
4.5.	PLAN DE MEJORA.....	46
	CONCLUSIONES .....	49
	RECOMENDACIONES.....	50
	BIBLIOGRAFÍA.....	51

## Índice de Tabla

Tabla 3. 1: Equipos médicos.....	26
Tabla 3. 2: Análisis de la rotación del inventario THEMA´S .....	31
Tabla 3. 3: Población .....	32
Tabla 3. 4: Muestra.....	33
Tabla 3. 5: Herramientas de investigación .....	34
Tabla 4. 1: Empresa .....	35
Tabla 4. 2: Sector .....	36
Tabla 4. 3: Información .....	37
Tabla 4. 4: Entrega .....	38
Tabla 4. 4: Reclamo.....	39
Tabla 4. 6: Asesoramiento .....	40
Tabla 4. 6: Proceso de entrega.....	41

## Índice de Figura

Figura 2. 1: Diferencias entre aprovisionamiento y compras.....	8
Figura 2. 2: Circuito y flujos de stock .....	10
Figura 2. 3: Lote económico de pedido .....	12
Figura 2. 3: Clasificación de artículos A,B.C .....	15
Figura 3. 1: Organigrama de THEMA'S .....	25
Figura 3. 2: Plantilla de trabajadores .....	26
Figura 3. 3: Diferencias de investigación cualitativa vs cuantitativa .....	34
Figura 4. 1: Empresa .....	36
Figura 4. 2: Sector .....	36
Figura 4. 3: Información .....	37
Figura 4. 4: Entrega .....	39
Figura 4. 5: Sector .....	40
Figura 4. 6: Asesoramiento.....	41
Figura 4. 7: Proceso de entrega.....	42

## **CAPITULO I**

### **1. EL PROBLEMA**

#### **1.1. Planteamiento del Problema**

En toda organización el inventario forma parte de los activos de las empresas, en pocas palabras, acumular producto en los depósitos o bodegas de mercancía conlleva una serie de costos, que, dependiendo de su magnitud, pueden ser más que contraproducentes y provocar grandes problemas financieros.

Desde un aspecto logístico las empresas buscan tener una ubicación correcta e los productos para lograr efectivizar la entrega de los productos de la mejor forma con el fin de lograr una satisfacción en el servicio al cliente; es decir que las empresas pequeñas y medianas empresas, deben establecer una política de administración de los inventarios para lograr tener una excelente administración de los productos en el stock asociado en los periodos de tiempo de entrega a cada intermediario (Meana, 2017).

Es necesario que toda organización de manera internacional o nacional tenga una correcta administración de sus productos con sus respectivos registros, almacenamiento, ubicación correcta para su almacenamiento para garantizar una aplicación del modelo de inventario en las existencias físicas y contables que se debe aplicar para correcta gestión de producción y fabricación de los productos que se permitirán comercializar en un mercado empresarial. Hay que tener en cuenta que el control y recuento de stocks en una empresa es una actividad fundamental dentro del control de inventario, generalmente se está ejerciendo para minimizar los riesgos de pérdida de producto dentro de la organización (Cruz , 2017).

## **1.2. Situación Conflicto**

La empresa THEMA`S es una empresa dedicada a la venta de insumos médicos y hospitalarios que su gestión comercial se incrementó en estos tiempos de pandemia del COVID-19 la demanda de insumos hospitalarios y médicos de manera exponencial, siendo necesario abastecerse de productos para cubrir la demanda, pero luego del levantamiento de las restricciones a la importación, la rotación del producto fue desacelerando hasta el punto de tener más mercadería que pedidos.

En los actuales tiempos la venta de insumos médicos ha tenido un decrecimiento por la alta demanda de empresas y emprendedores independiente que ofertan los productos al mercado en donde han generado una competencia desleal lo que ocasiona que las empresas que se dedican solo a este giro de negocio no puedan negociar la venta de sus productos y tenga una existencia de productos alta en sus bodegas.

Por otro lado, hay que especificar que THEMA`S presenta los siguientes inconvenientes en el área de bodega & Logística:

- No se tiene registro de inventario en un software en la empresa THEMA`S.
- El personal de THEMA`S no registra un proceso contable del inventario de los productos.
- No presenta una correcta ubicación de los productos de insumos médicos en la bodega.
- Ausencia de personal para la correcta ubicación y almacenamiento de los productos que comercializa la empresa THEMA`S.

### **1.3. Formulación del Problema**

¿Cómo ha incidido la gestión del aprovisionamiento de insumos en la rotación y disponibilidad inventarios de la empresa THEMA´S?

### **1.4. Delimitación del Problema**

- Campo: Logística de Aprovisionamiento
- Área: Administración y bodega.
- Aspectos: Investigación.

### **1.5. Variables de Investigación**

- Variable independiente: Gestión de aprovisionamiento.
- Variable dependiente: Rotación y disponibilidad de inventarios.

### **1.6. Objetivos de Investigación**

#### **Objetivo General**

Proponer mejoras a la gestión del aprovisionamiento de insumos en el negocio THEMA´S para incidir en la rotación y disponibilidad de los inventarios actuales.

#### **Objetivos Específicos**

- Describir los fundamentos teóricos sobre gestión del aprovisionamiento
- Diagnosticar la gestión del aprovisionamiento en el negocio THEMA´S y su incidencia en la rotación y disponibilidad de los inventarios actuales
- Proponer mejoras a la gestión del aprovisionamiento de insumos en el negocio THEMA´S



## 1.7. Justificación e Importancia

La empresa THEMA`S es un negocio que se encuentra en crecimiento en la comercialización y venta de productos de insumos médicos en la ciudad de Guayaquil. Los altos directivos han buscado tener el stock de productos necesario para atender a la demanda de clientes que requiere insumos medico en el ámbito personal o empresarial para lograr comercializar el producto en el mercado.

La importancia de realizar los estudios investigativos en los colaboradores internos consiste en mejorar el proceso de almacenamiento, distribución de los productos de la empresa THEMA`S para generar un correcta ubicación e identificación de los productos en la bodega con un método correcto de registro de mercadería para no afectar los registros contables en la empresa.

- **Conveniencia:** Las acciones de mejora que se ejecuten en el proceso de inventario de los productos que comercializa de la empresa THEMA`S para tener una correcta identificación de cada línea de producto conforme su fecha de registro y vencimiento para beneficio de la organización.
- **Relevancia Social:** Los cambios que se generen en los procesos de registro y control de producto en la bodega será de mucho beneficio para la organización para ubicar, controlar la administración de productos de THEMA`S y así entregar productos de calidad a nuestros clientes actuales y potenciales.
- **Implicación Práctica:** Las políticas, métodos y procesos que se cambien en el modelo de administración de inventario ayudarán a tener un mejor control y registro de los productos de la empresa THEMA`S.

## **CAPITULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Fundamentación Teórica**

##### **2.1.1. Antecedentes Históricos**

Los inventarios tienen su historia y origen desde la época de los egipcios en donde los pueblos antiguamente se acostumbraban a realizar grandes almacenamiento para en tiempos de sequias tener productos para comercializarlo en el mercado para atender las necesidades de los clientes o consumidores que buscan productos para atender esa necesidad en periodo de escasez.

De esta manera las formas de almacenar se extendieron en todos los bienes y alimentos necesarios que se requerían para sobrevivir y se basó en la existencia de un inventario como tema central para evitar problemas financieros en las organización como un elemento fundamental en la productividad de una empresa (Durán , 2012).

En este sentido, el inventario es “un conjunto de mercancía o artículos que tiene la empresa para comerciar , permitiendo la compra y venta o la fabricación para su posterior venta en un periodo de económico determinado” (Durán , 2012, pág. 56). Su propósito fundamental es proveer a la empresa de materiales necesarios para su continuo y regular desenvolvimiento en el proceso de producción que permite afrontar la demanda para minimizar los costos totales de pedido y mantenimiento para aumentar los costos de pedidos mientras el inventario incrementa los costos de mantenimiento de la mercadería en el almacén.

Se debe entender que en el mundo empresarial la logística, almacenamiento y aprovisionamiento han evolucionado conforme su historia debido a las diferentes acciones que se han implementado para alcanzar una alta eficiencia en sus procesos logístico un término de origen militar en donde se debía tener una serie de habilidades, tácticas para entregar un producto en los tiempos específicos.

La logística a través de la historia ha presentado un proceso continuo en su labor de aprovisionamiento y distribución de bienes en su cronología que se especifica a continuación:

- Desde 2.900 al 2.800 A.C la logística militar se baso en el aprovisionamiento de los recursos y materiales en donde se iniciaron las pirámides como grandes construcciones de la humanidad en donde se generaron grandes esfuerzos logístico con medios limitados en ese tiempo en donde se demostró grandes dote de organización para su construcción.
- Posteriormente el comercio creo sus propios orígenes la necesidad de tener rutas comerciales para impulsar la creación de los navíos a remo, demuestran la inclinación y la necesidad del hombre para llevar materiales y mercancías de un lugar a otro para su provecho.
- La forma de comercializar productos generó nuevas formas de llegar de transportar, almacenar y producir sus productos en el mercado desde la segunda guerra mundial en donde la dificultad de transportar productos conllevó a incorporar acciones estratégicas para el almacenamiento y transportación de forma eficiente en un mundo empresarial. Posteriormente, el año 1950 hasta el 1980 en donde se comienza a cobrar la verdadera relevancia de los tiempos de entrega y gestión de materiales en las diferentes líneas de producción, abastecimiento (Datasur, 2019).

## **Gestión de aprovisionamiento**

La gestión de aprovisionamiento es uno de los mayores problemas que se plantean en las organización por mantener el stock de los productos para que les permita atender la demanda en lo que corresponde a la gestión y almacenamiento para lograr diferentes actividades para ofrecer un buen producto o prestar un servicio de gran calidad bajando el costo posible en la actividad empresarial. A continuación se detalla algunos tipos de actividad que se puede clasificar en:

- Empresas extractivas: Pertenecen en el sector primario y su actividad principal consiste en bienes físicos.
- Empresas industriales: Se incluyen en el sector secundario y su actividad es la fabricación de bienes físicos. Transforman las materias primas en productos elaborados y aptos para el uso o consumo, como las fabricas y las dedicadas a la construcción.
- Empresas de servicios: Son empresas del sector terciario, cuya actividad es poner al alcance de otras personas o del consumidor los bienes y servicios que proceden de los sectores primarios y secundarios (Escudero, 2011, pág. 2).

Las empresas deben gestionar un proceso logístico en donde las actividades que tienen como objetivo aproximar o situar en el mercado bienes, mercancías artículos en donde la obtención de la materia prima se genera en los procesos de traslado en las empresa para realizar una distribución comercial hasta el cliente final. Hay que tener claro que las funciones de gestión de aprovisionamiento son:

- Adquirir los materiales necesarios para la elaboración o comercialización de los productos.
- Gestionar el almacenaje de los productos, aplicando las técnicas que permitan mantener los stocks mínimo de cada material.
- Controlar los inventarios y los costes asociados a los mismos,

utilizando las técnicas de manipulación y conservación más adecuadas (Escudero, 2011, pág. 6).

La gestión de stock y la gestión de compras representa a una inversión de capital en donde el punto de vista económico genera el equilibrio en el ritmo de ventas o las cantidades de cada producto que se necesita en la empresa en donde el stock resulta caro mantener ( costo espacio, almacenaje, mantenimiento y manipulación, etc.) y disminuye la competitividad de la empresa, por lo contrario, un stock insuficiente genera la perdida de ventas y la insatisfacción de los clientes o perdida.

DIFERENCIAS ENTRE LAS FUNCIONES DE APROVISIONAMIENTO Y COMPRAS	
APROVISIONAMIENTO	COMPRAS
<ul style="list-style-type: none"><li>• Predecir las necesidades.</li><li>• Planificación y gestión de las compras.</li><li>• Minimizar la inversión en stocks.</li><li>• Gestionar los stocks al menor coste posible.</li><li>• Establecer un sistema de información eficiente sobre el inventario.</li><li>• Cooperar con el departamento de compras.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Buscar proveedores competitivos.</li><li>• Adquirir los materiales con la calidad necesaria.</li><li>• Conseguir la mejor relación calidad-precio.</li><li>• Conseguir los suministros a tiempo para que los materiales estén disponibles cuando se necesitan.</li><li>• Adquirir materiales estándar para reducir los costes de adquisición.</li><li>• Cooperar con otras áreas de la empresa.</li></ul>

Figura 2. 1: Diferencias entre aprovisionamiento y compras.  
Autor: (Escudero, 2011, pág. 8).

Otro punto por considerar en la gestión de stock es el método just in time en donde consiste almacenar justo las mercancías que se necesitan para hacer frente a la demanda en donde deberá hacer frente a los proveedores que tienen que servir sus pedidos en el día que los solicitan.

Los bienes que forman las existencias o stock son los siguientes:

- Mercaderías: Son artículos, géneros, mercancías o productos adquiridos por la empresa y que los tiene almacenados hasta el día de la venta y entrega al cliente dentro de un tiempo específico.

- Materias primas: Son los materiales que utiliza la empresa para fabricar otros productos; constituyen el componente principal en el proceso de elaboración de otro artículos.
- Otros aprovisionamiento que se detallan son:
  - Elementos y conjuntos incorporables: Son productos fabricados, generalmente fuera de la empresa, y adquiridos para esta para incorporarlos en sus productos sin someterlos a transformación.
  - Combustibles: Son materiales de consumo que no se incluyen en el producto transformado pero tienen la misión de facilitar el proceso y por ellos se deben almacenar.
  - Repuestos: Son piezas de recambio para instalar en equipos o maquinas; no se incluyen en el producto transformado pero tienen la misión de facilitar el proceso.
  - Materiales diversos: Son otros materiales de consumo que no pertenecen a los conceptos anteriores y al igual que ellos no se incorporan al producto fabricado.
  - Embalajes: Son cubiertas o envolturas, como cajas cartón, revestimientos de plásticos, caja de madera, etc.
  - Envases: Son recipientes o vasijas destinados a contener, proteger o resguardar el producto.
  - Material de oficina: Es el que se utiliza en las gestiones administrativas derivadas de la comercialización, como en las etiquetas, los impresos y los documentos (pedidos, facturas) (Escudero, 2011, págs. 10-11).

### **Flujo de materiales**

Los materiales que componen el stock dentro de una empresa industrial en donde se generan entradas inputs para el aprovisionamiento de materias primas en donde los proveedores tienen el fin a someterse a una serie de

procesos en donde los bienes se transforman para tener un producto terminado para la venta.

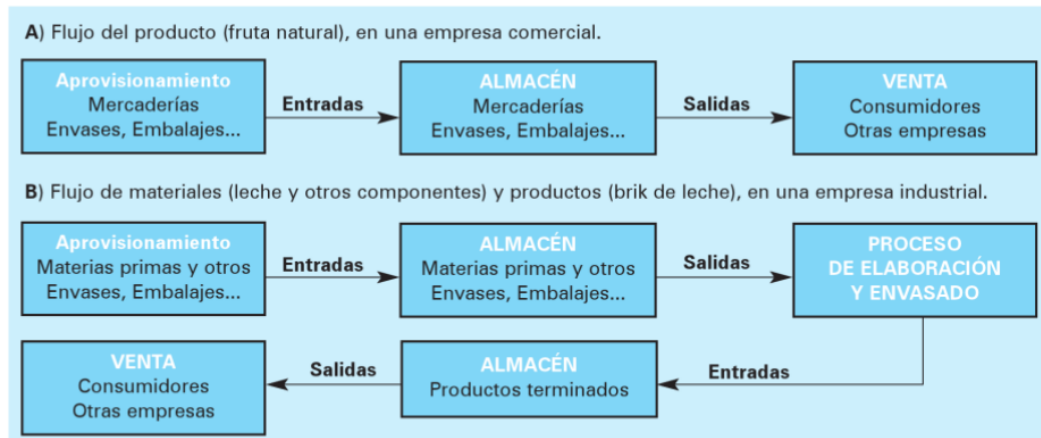


Figura 2. 2: Circuito y flujos de stock  
 Autor: (Escudero, 2011, pág. 13).

Las organizaciones deben determinar el flujo y tránsito de su mercadería dentro del espacio físico que dispone para el almacén del producto para la venta del producto en los clientes potenciales. Es decir, la empresa trabaja en una distribución de cada mercadería conforme los procesos de pedidos que solicitan los clientes para generar acciones de comercialización dentro de actividades de venta.

### Inventario

Los inventarios consisten en la existencia en tránsito que figuran en un almacén para el traslado de mercadería en donde se deberá cuestionar el tiempo de entrega en donde se busca reducir los costos para tener un promedio en la transmisión directa en donde se busca la variabilidad del tiempo de tránsito.

EL costo anual de manejo de inventario en tránsito esta asociado a un eslabón único del canal de suministro que se calcula:

- Costo de manejo de inventario de tránsito =  $\frac{ICDt}{365}$

Donde:

I= manejo anual para productos de tránsito en % año.

C= valor del producto en el punto de tránsito en el canal de suministros en dólares/ unidades.

D= demanda anual, en unidades.

t= tiempo en tránsito, en días.

365= número de días calendario en un año.

El análisis de la formula nos permite conocer el tránsito de una mercancía en el punto de almacén en donde el producto estará en transito hasta su posterior venta en el mercado.

Las organizaciones tienen un inventario físico que se realiza de forma periódicamente sobre la mercancía y los bienes materiales para conocer la existencia física contable que se dispone en un local o almacén en donde se tendrá evaluar el aprovisionamiento o niveles de existencia de material y la aproximación del consumo real.

Dentro de una gestión de inventarios se utilizan 2 tipos de modelos que son:

- Modelo determinista: En este tipo la demanda es constante y conocida en el tiempo en donde nos exigen los cliente el producto en este modelo se lanza una orden de pedido, es muy fiable y rápido que dichas existencia se generó por medio de la demanda o del lote económico del pedido.



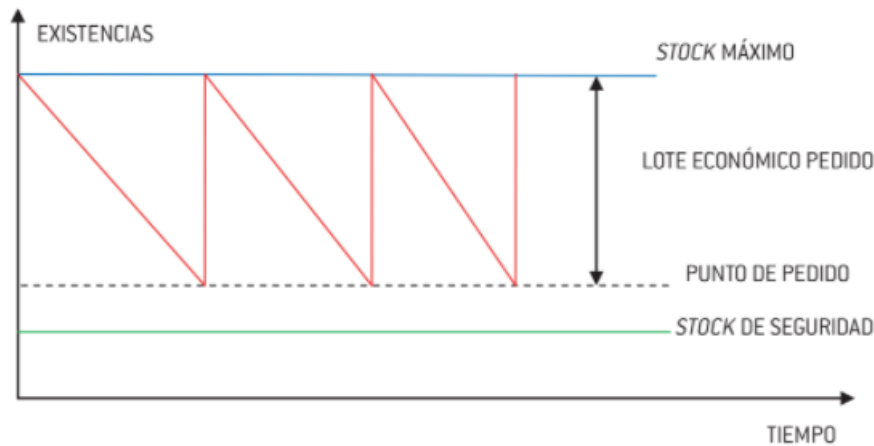


Figura 2. 3: Lote económico de pedido  
 Autor: (Meana, P, 2017, pág. 8)

- Modelo probabilístico: Es cuando la demanda de un producto no es conocida y por lo tanto necesitamos un stock de seguridad para poder entregar un existencia real a los mercados potenciales.

Los modelos especificado deberán ser analizados por la empresa para conocer que demanda tiene el producto en el mercado para tener mercancía en tránsito y así responder a la exigencia del mercado y los colaboradores puedan incorporar nuevos modelos en su administración de mercancía para lograr tener existencia a las exigencias del departamento comercial.

### **Criterios de elaboración del Inventario**

Para el control y recuento de stock en una empresa es una actividad fundamental dentro del control de inventarios en donde se debe ajustar el stocks para tener un recuento real de las existencias.

A continuación se detalla algunos tipos de control y recuento de stock que son:

- Sistema de revisión continua: Es actualizar de forma inmediata el stock de entrada y salida de material.
- Sistema de revisión periódica: Es cuando no se registran las entradas y salidas de material o mercancía y solo disponen de un stock que se dispone cada cierto tiempo como el stock real de la empresa.

Ante esto los responsable de bodega o logística deben tener criterios de elaboración de inventarios de forma temporal, cíclico o rotativo en donde cada una se diferencia de su regularidad de trabajo. En otras palabras, el sistema temporal en donde se tiene pocas unidades de existencia de stock y no presentamos un stock inventariado ya que el conteo se hace al momento. En cambio, el cíclico se debe contar con frecuencia debido a los artículos tienen alta rotación de productos y se deben tener datos y estable un método ABC para lograr categorizar cada artículo y efectivizar un recuento.

### **Clasificación de los artículos según su importancia criterio ABC**

En un almacén siempre se va a encontrar una multitud de artículos distintos y no todos ellos son de la misma importancia en una empresa, debido a la cantidad de inversión inmovilizada que se tiene en un espacio físico o stock en cada tipo de artículo en donde se clasifica en 3 grupos:

#### **Grupo A**

Es el porcentaje reducido de las unidades físicas que tienen un alto porcentaje de stock en torno 80%-90% en donde la gestión se basa en el control máximo:

- Registrar la entradas y salidas de almacén cuando se producen, de tal manera que siempre se tenga conocimiento de cuantas unidades

dispone.

- Recuentos periódicos frecuentes para subsanar errores.
- Pedidos frecuentes de pocas unidades en tener en cuenta los artículos de gran valor unitario que se intenta no almacenar demasiadas unidades.

### **Grupo B**

Es el porcentaje medio en cuanto a unidades físicas en torno al 30% y en cuanto a su valor 15-10% en donde se deberá realizar un seguimiento intermedio entre los grupos A y C.

### **Grupo C**

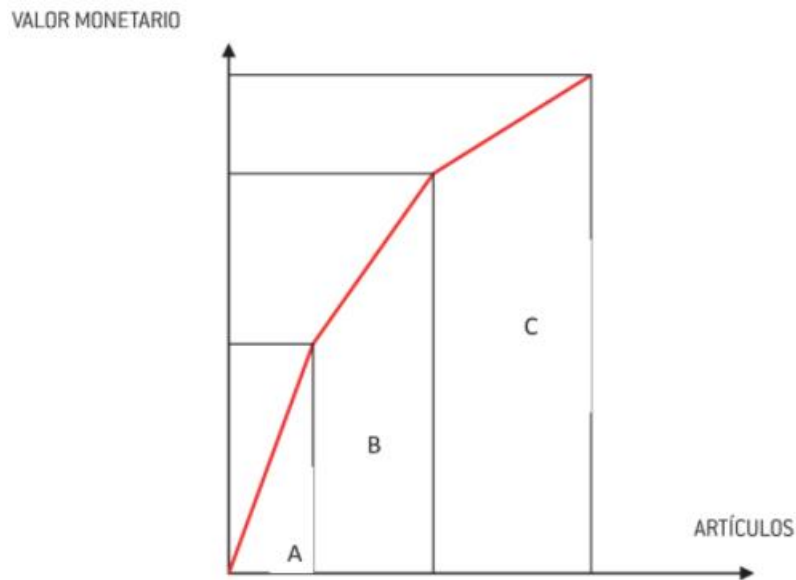
Representa el grupo más numeroso en cuanto a número de unidades almacenadas sobre un 60-50% en donde la inversión total de existencias pero solo representan un 10-5%.

- **Controles sencillos:** Es centrar los recursos a la mercancía disponible.
- Los pedidos se realizan simplemente contando las unidades de que se dispone para tener un registro de entrada y salida de las unidades de stock (López, 2014, pág. 95)

La división de la mercadería por grupos nos permite tener un stock de los movimientos físicos o mercancías que realiza la empresa para aumentar en un largo tiempo la adquisición de productos que mayor rotación presenta para así tener inventarios y pedidos conforme a las existencias en un movimiento dado. Es así, que el stock de productos depende de la mercancía que ingresa o sale del almacén que se determinan por:

- **Entrada de mercancía:** Son aquellas transacciones que aumentan el nivel de stock de la empresa en donde entran las compras y las devoluciones que realizan los clientes.
- **Salidas de mercancías:** Son las transacciones que disminuyen el stock de la empresa, en donde las devoluciones que hacen los

proveedores, roturas, robos o mermas que se fundamenta en las ventas. (López, 2014, pág. 97)



g

Figura 2. 4: Clasificación de artículos A,B.C  
 Autor: (Meana, P, 2017, pág. 14)

### 2.1.2. Antecedentes Referenciales

Se efectuó una investigación en proyectos de grado de forma científica para conocer los estudios realizados por otros autores sobre el tema planteado. A continuación se detalla:

<b>Tema:</b>	Modelo de gestión logística para la optimización del Proceso de bodega de producto terminado en la empresa Industria ecuatoriana de cables INCABLE S.A de la ciudad de Guayaquil.
<b>Autor:</b>	Econ. Cesar Daniel Gutiérrez Alarcón, Mbar.
<b>Resumen</b>	Este trabajo de investigación fue desarrollado con la finalidad de proponer sistema de almacenamiento para la optimización de los procesos que se desarrollan en la

	<p>bodega de productos terminados de la Empresa Industria Ecuatoriana de Cables S.A. (INCABLE). La solución a la problemática que se propone en este trabajo de investigación es a los altos costos de los procesos de devoluciones que representan un rubro considerable para la empresa. El objetivo fundamental de este proyecto es plantear un sistema de almacenamiento a los productos de alta rotación almacenados en la bodega física de la empresa.</p>
<b>Semejanza</b>	<p>La acción de relación que presenta este trabajo es aplicar una logística inversa en la comercialización de los productos para garantizar la satisfacción de los clientes y evitar el desperdicio de mercancía en la organización (Gutierrez, 2016).</p>

<b>Tema:</b>	<p>Propuesta de mejora en procesos logísticos de la empresa Hidrosa S.A. para maximizar la satisfacción del cliente</p>
<b>Autor:</b>	<p>Diomedes Rodríguez Villacís</p>
<b>Resumen</b>	<p>El desarrollo del trabajo investigativo se basa en mejorar los porcentajes de atención del personal de despacho, tiempo de entrega en el área despacho y tiempo de entrega en obra que se basa en cumplir con las expectativas del cliente en los tiempos de entrega de los productos que comercializa la empresa Hidrosa S.A.</p> <p>Las razones que motivaron realizar este estudio fueron mejorar la calidad de servicio al cliente, definir estrategias</p>

	que ayuden a mejorar sus procesos, revisión de indicadores, para ello fue necesario analizar la gestión logística actual en la empresa Hidrosa S.A. cita actividad principal es la comercialización de productos de acabados para la construcción en los diferentes canales de ventas.
<b>Semejanza</b>	La semejanza de la tesis en desarrollar acciones de servicios en los procesos logístico mediante indicadores para dar un correcto cumplimiento a los despachos de productos en la organización con el objetivo de dar cumplimiento a los objetivos del área de logística y bodega dentro de la institución (Gellibert, 2015).

<b>Tema:</b>	La gestión de logística de inventarios en la empresa CALMETAL S.A.
<b>Autor:</b>	Rodrigo Serrano González
<b>Resumen</b>	<p>El presente proyecto busca definir la complejidad del proceso logístico de la empresa mediante un estudio de las falencias en el sistema contable de los procesos, determinar riesgos existentes y su impacto en los objetivos de la organización, los cuales involucran economizar los costos y agilizar los procesos.</p> <p>La idea que se realicen verificaciones sorpresivas del inventario en el área de bodega y que el persona tenga conocimiento de la normativa en los proceso de toda el área comercial de compras, producción, transporte, almacenaje, atención al cliente y distribución en los procesos logísticos tiene que ir acorde a las tendencias actuales para garantizar el éxito de la empresa.</p>

<b>Semejanza</b>	La semejanza que tiene el proyecto de la empresa CALMETAL S.A. se basa en determinar las áreas de negocio que están relacionados con la administración y control de mercadería para la entrega de satisfacción a los clientes al momento de solicitar los productos a la organización (Serrano R. , 2016).
------------------	--

## 2.2. Fundamentación Legal

Ley defensa del consumidor (2000) establece algunos artículos que debe cumplir la empresa como parte de la calidad de producto que debe entregar a los clientes que buscan productos de óptima calidad tales como:

Artículos 2: Definiciones: Para efectos de la presente ley, se entenderá por:

- Anunciante: Aquel proveedor de bienes o de servicios que ha encargado la difusión pública de un mensaje publicitario o de cualquier tipo de información referida a sus productos o servicios.
- Oferta: Práctica comercial consistente en el ofrecimiento de bienes o servicios que efectúa el proveedor al consumidor.
- Publicidad: La comunicación comercial o propaganda que el proveedor dirige al consumidor por cualquier medio idóneo, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio. Para efecto la información deberá respetar los valores de identidad nacional y los principios fundamentales sobre seguridad personal y colectiva.
- Publicidad Engañosa: Toda modalidad de información o comunicación de carácter comercial, cuyo contenido sea total o parcialmente contrario a las condiciones reales o de adquisición de

bienes o servicios ofrecidos o que utilice textos, diálogos, sonidos, imágenes o descripciones que directa o indirectamente e incluso por omisión de datos esenciales del producto, induzca a engaño, error o confusión al consumidor.

Artículo 4: Derechos del consumidor: Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la constitución política de la república, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;
2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad y a elegirlos con libertad;
3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad.
4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación, y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren prestar;
5. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa y abusiva los métodos comerciales coercitivos o desleales.

Artículo 45: Derecho de devolución: El consumidor que adquiere bienes o servicios por teléfono, catálogo, televisión, internet o a domicilio, gozará del derecho de devolución el mismo que deberá ser ejercido dentro de los tres días posteriores a la recepción del bien o servicio, siempre y cuando lo permita su naturaleza y el estado del bien sea el mismo en el que lo recibió.



### 2.3. Variables de Investigación

- Variable independiente: Gestión de aprovisionamiento.

Es todo el proceso que contempla el momento de la compra de materias primas a los proveedores hasta que el producto llegue al cliente final para lograr comercializar hay que entender que la gestión y control en los siguientes bloques:

- Gestión en la adquisición de productos: Es el proceso que compran los productos y las materias primas necesarios para lograr llevar a cabo una dinámica en la empresa para lograr ofrecer condiciones económicas con calidad en la entrega de productos.
- Almacenamiento: Es almacenar el producto para lograr distribuirse en el mercado para lograr distribuirse en los puntos de ventas.
- Control de stock: Es tener un control de la mercadería producida por la empresa por la que se va a lograr comercializar en el mercado en donde se deberá almacenar de forma correcta para luego distribuirse (Serrano E. , 2009).

La existencia de material en un empresa genera funciones específicas dentro de la gestión de aprovisionamiento denominados stocks o inventarios en donde se deberá aplicar un ciclo de aprovisionamiento para lograr una óptima operación de los productos tales como:

- Materias primas: Son aquellos que mediante la transformación o elaboración se destinan a formar parte de los productos fabricados.
- Mercaderías o existencias comerciales: Son los materiales o productos fabricados por la empresa y destinados al consumo final o a la utilización de ellos para que puedan utilizar otras empresas.
- Otros aprovisionamiento: Son los elementos que se incorporan en la empresa para lograr distribuir el producto en los puntos de ventas para lograr un proceso de integración logística en el aprovisionamiento de productos (Guardado, 2006).

- Variable dependiente: Rotación y disponibilidad de inventarios.

La rotación y gestión de stock de inventarios es el eje principal de toda empresa en donde se debe establecer el margen de beneficios de una mercancía para lograr ganancias al momento de ejecutar las ventas de productos en el mercado basado en las siguientes estrategias:

- Incrementar o disminuir la rotación: Esta en tener mayor producción para ejecutar acción de ventas y marketing para lograr penetrar el producto en el mercado.
- Ajustar los precios de ventas para modificar el margen de beneficios.

Las claves para mejorar la rotación de inventario dependen de las acciones operativas que se ejecuten en la empresa para lograr tener un correcta rotación y disponibilidad del producto para lograr las ventas de los productos en el mercado; se clasifican de la siguiente forma:

- **Acortar tiempos de abastecimiento:** La selección de nuevos proveedores que ofrezcan tiempos de entrega más cortos, o la negociación de un tiempo de entrega a la brevedad menos posibles dentro del gestión de compras para alinear nuestras acciones de ventas a la demanda que existen en el mercado para lograr la venta del producto en el mercado para evitar su caducidad.
- **Mantener un nivel óptimo de stock:** La rotación ideal de inventarios deberá depender del tiempo que tarde la empresa para producir o surtir producto en el mercado para vender antes de tener alto stock en bodegas.
- **Precisión en el pronóstico de la demanda:** Es la forma de existencia de producto en bodega debido a la ausencia de planificar la demanda de producto que puede tener el producto en el mercado (Meana C. , 2017).

## 2.4. Glosario de Términos

- **Cadena de suministro:** Es una serie de procesos de intercambio o flujo de materiales que se establece dentro de la organización para lograr los respectivos proveedores y clientes (Cruz , 2017).
- **Carga de trabajo:** Es la cantidad de pedidos que se fabrican o se prepara una compañía para ser comercializados en el mercados (Durán , 2012).
- **Logística inversa:** Es el proceso de planificación, implantación y control de procedimientos para el transporte y almacenaje de mercancías e información relacionada desde el punto de consumo hacia el punto de origen con el objeto de recuperar el valor de los materiales o asegurar su correcta eliminación (Gellibert, 2015).
- **Inventario:** Es el recuento, comprobación y registro de las mercancías existentes en un determinado momento de tiempo.
- **Indicadores de calidad:** Es el índice que sirve para evaluar la calidad de servicio prestado a un mercado potencial (Cruz , 2017).
- **Nivel de stock:** Es la cantidad de mercancía o producto determinado disponible de un almacén (Cruz , 2017).
- **Orden de compra / pedido:** Es la solicitud escrita dirigida a un proveedor en la que se piden determinados artículos a un precio convenido en términos de pago y entrega (Serrano E. , 2009).
- **Centro de distribución:** Es la base de operaciones de almacenamiento y procesamiento del inventario destinado en la optimización de la distribución en la cadena de abastecimiento

(Rosendo, 2018).

- **Inventario permanente:** Es la función que permite, mediante un debe y un haber de controlar la capacidad real dentro del almacén efectuando un proceso de actualización en cada movimiento de mercancía dentro de la empresa (Cruz , 2017).
- **Mapa de almacén:** Es el listado de picking y stock que existente en un almacén para el control de mercancía (Durán , 2012).
- **Rotación de almacén:** Es el numero de veces que la totalidad de los ítems del almacén que han salido y han sido repuestos, dentro de un periodo determinado en un plazo temporal (Escudero, 2011).
- **Tiempo para preparación de pedidos:** Es el tiempo empleado y necesario para confeccionar un periodo dentro de un tiempo empleado por el empleado para confeccionarlo y ubicarlo respectivamente en el almacén (Gutierrez, 2016).
- **Unidad de carga:** Es el conjunto de mercancías que se agrupan formando un solo bloque y se colocan sobre un soporte de movimentación y siendo utilizado en un pallet para su almacenamiento (Cruz , 2017).

## CAPITULO III

### 3. METODOLOGÍA

#### 3.1. Información de la empresa

##### 3.1.1. Información de la Empresa

THEMA'S es una empresa que se dedica a la venta al por mayor y menor de equipos e insumos médicos en el mercado ecuatoriano para direccionado a las empresas estatales, particulares y clientes en general.

- **RUC:** 0925758210001
- **Actividad Económica:** Venta por mayor y menor equipos e insumos médicos
- **Tipo de Empresa:** Pymes
- **Tipo de mercado:** Secundario
- **Número de empleados:** 15

El CEO Carlos Bustamante Ibarra constituye esta empresa hace 10 años para cubrir la demanda de los mercado hospitalarios en la comercialización de equipos e insumos médicos que consta en la empresa privada y estatal; con el fin de captar clientes en un mercado altamente competitivo.

##### 3.1.2. Misión

Somos una empresa que busca sostenerse e innovar en el tiempo dedicada a la comercialización de insumos médicos y hospitalarios con personal competente que permite satisfacer de manera oportuna las necesidades de las partes interesadas, comprometidos con la efectividad y calidad en la prestación de servicios.

##### 3.1.3. Visión

Para el 2025 ser líderes en la comercialización de productos a nivel regional con un amplio portafolio de productos y servicios a precios competitivos que permitirá el reconocimiento en el sector de la salud con el compromiso de

entregar productos de calidad a los clientes.

### 3.1.4. Valores corporativos

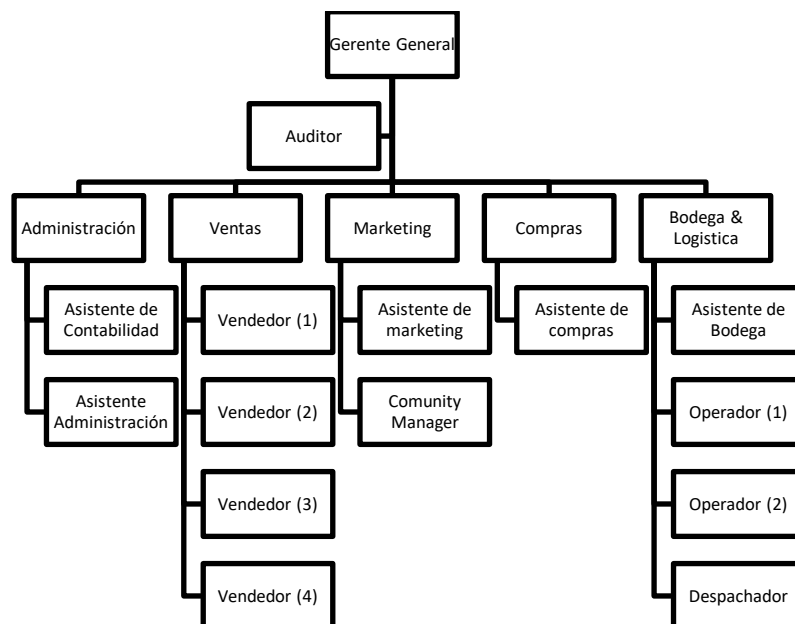
- Respeto
- Compromiso
- Vocación de Servicio
- Responsabilidad

### 3.1.5. Principios

- Calidad
- Innovación
- Competitividad
- Eficacia
- Liderazgo
- Sostenibilidad

### 3.1.6. Organigrama

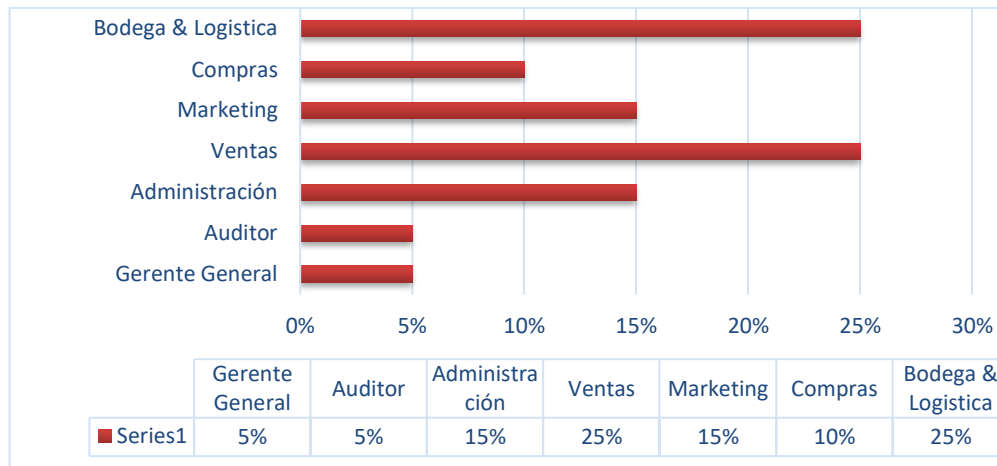
Figura 3. 1: Organigrama de THEMA'S



Autora: Mieles (2021)

### 3.1.7. Plantilla de trabajadores

Figura 3. 2: Plantilla de trabajadores



Autora: Miele (2021)

### 3.1.8. Descripción de productos THEMA´S

La empresa THEMA´S tiene las siguientes líneas de productos médicos de emergencia, equipos médicos, instrumental médico, insumos, insumos médicos y mobiliario medico que distribuye la empresa a hospitales, clínicas y consultorios médicos para lograr distribuirlo en el mercado.

Tabla 3. 1: Equipos médicos

Equipos médicos	Catálogo de Producto
Concentrador de oxígeno Devilbiss	

<p>Espirómetro Contec SP70B bluetooth</p>	
<p>Tensiómetro automático Smartheart 553</p>	
<p>Glucómetro profesional Prodigy Kit</p>	
<p>Mascarilla de oxígeno de alta concentración con reservorio.</p>	



<p>Mascarilla Venturi Adulto</p>	
<p>Oxímetro de pulso adulto portátil digital Contec CMS-50d4</p>	

<p>Grapadora quirúrgica de piel 35 grapas</p>	
<p>Bata de cirujano con puño (paquete de 10 unidades)</p>	
<p>Batas desechables para paciente (5 unidades)</p>	

<p>Colchón para cama hospitalaria impermeable.</p>	
<p>Monografía integral de seguridad.</p>	

Autora: Mieleles (2021)

### **3.1.9. Diagnosticar la gestión del aprovisionamiento en el negocio THEMA´S y su incidencia en la rotación y disponibilidad de los inventarios actuales**

La empresa THEMA´S presenta una alta rotación de productos en las líneas de productos instrumental médico, insumos médicos que son quienes adquieren de forma frecuente en el mercado para lograr tener un impacto económico de forma mensual y anual.

Un punto de análisis en la empresa THEMA´S es el alto stock de productos en equipos médicos de emergencia e inmobiliario que representa a un monto de \$ 425.845 dólares que consta en bodega desde hace 18 meses que no tiene una venta en la empresa ocasionando tener un stock permanente por la ausencia de acciones comerciales para vender los productos en el mercado.

Tabla 3. 2: Análisis de la rotación del inventario THEMA´S

Descripción	Impacto del Inventario	% Rotación
Médicos de emergencia	Alto	20%
Equipos médicos	Bajo	80%
Instrumental medico	Medio	40%
Insumos	Medio	60%
Insumos médicos	Medio	30%
Mobiliario medico	Alto	70%

Autora: Mieleles (2021)

## 3.2. Diseño de investigación

### 3.2.1. Tipo de investigación

La investigación exploratoria es un tipo de investigación que se utiliza para estudiar un problema que no está claramente definido y se lleva a cabo para mejorar sin que nos proporcione datos concluyentes (Rosendo, 2018).

En cambio, la investigación explicativa tiene como objetivo estudiar a mayor profundidad un problema para entender el fenómeno de investigación con el fin de familiares para lograr examinar y diseñar teorías que permitan probarlos (Talayá & Collado , 2014).

En particular la investigación descriptiva intenta describir las característica de la población la cual se esta estudiando para centrar el qué, en lugar del por qué del sujeto de investigación (Zikmund, Manzano, & Reyes , 2003).

El tipo de investigación que se utilizará es descriptivo para identificar y conocer como implementar el sistema de aprovisionamiento en la empresa THEMA'S de forma optima y que conlleve a un mejor control de los productos para su comercialización en los diferentes puntos de ventas.

### 3.2.2. Población

Se define como el conjunto de personas que habitan dentro de una determinada área geográfica en donde tiene un comportamiento, actitud que se busca investigar para tener acontecimiento y situaciones sobre un grupo de personas.

Se deberá considerar la composición de una población que se clasifica en:

- **Población Finita:** Es el número total de personas que se puede identificar que un determinado territorio que se encuentran hasta 100.000 personas.
- **Población infinita:** Es incuantificable el número de personas que consta en un territorio por lo general supera los 100.000 personas.

Es importante identificar la población de estudio para aplicar las diferentes técnicas y herramientas de investigación para la recopilación de información para la toma acertada de decisiones que se deberá realizar en la problemática para mejorar las acciones en la organización.

Tabla 3. 3: Población

Descripción	Total
Gerente General	1
Compras	6
Finanzas	7
Ventas	6
Logística	4
Clientes actuales	156
Total	180

Autora: Mieleles (2021)

### 3.2.3. Muestra

Es la parte o cantidad pequeña de una cosa que se considera la representativa de total en donde se separa para lograr ciertos criterios o métodos que se deberán someter a un estudio, análisis o experimentación que se llevará a cabo para conocer la opinión o criterio del mercado (Merino, Pintado, Sánchez, & Grande, 2015).

Por otro lado, se aplicará un muestreo no probabilístico por conveniencia por facilidad que se obtendrá la información de los clientes actuales que nos otorgará una información más acertada para restaurar el sistema aprovisionamiento de los productos que tiene alta rotación en la empresa THEMA'S.

Tabla 3. 4: Muestra

Descripción	Total
Gerente General	1
Compras	6
Finanzas	7
Ventas	6
Logística	4
Clientes actuales	50
Total	74

Autora: Mieleles (2021)

### 3.2.4. Técnica de investigación

La investigación cuantitativa es aquella que recogen y analiza datos cuantitativos sobre las variables para buscar una tendencia estadística para conocer la tendencia sobre una problemática.

En cambio, la investigación cualitativa y evitar la cuantificación en donde se busca registros narrativos de los fenómenos de estudios para obtener

información relevante de los investigadores para conocer la naturaleza más profunda de las realidades (Becerril, 1997).

Figura 3. 3: Diferencias de investigación cualitativa vs cuantitativa

Investigación cualitativa	Investigación cuantitativa
Centrada en la fenomenología y comprensión	Basada en la inducción probabilística del positivismo lógico
Observación naturista sin control	Medición penetrante y controlada
Subjetiva	Objetiva
Inferencias de sus datos	Inferencias más allá de los datos
Exploratoria, inductiva y descriptiva	Confirmatoria, inferencial, deductiva
Orientada al proceso	Orientada al resultado
Datos "ricos y profundos"	Datos "sólidos y repetibles"
No generalizable	Generalizable
Holista	Particularista
Realidad dinámica	Realidad estática

Autor: (Becerril, 1997)

### 3.2.5. Herramienta de Investigación

Se aplica un estudio investigativo mixto al utilizar las técnicas cuantitativo y cualitativo en donde se utilizará las herramientas de investigación siguientes:

Tabla 3. 5: Herramientas de investigación

Técnica	Instrumento
• Encuesta	• Cuestionario
• Análisis Documental	• Check List
• Entrevista a Profundidad	• Cuestionario de Preguntas
• Observación	• Guía de Observación

Autora: Mieles (2021)

- **Encuesta:** Es un método de recolección de datos que a partir del muestreo se identificaran el número de personas que podrán

aportará con información relevante al problema a estudiar (Talayá & Collado , 2014) . **Anexo #1**

- **Análisis Documental:** Es una forma de investigación técnica en donde el conjunto de operaciones intelectuales busca describir y representar los documentos de forma unificada sistemática para facilitar su recuperación. La aplicación del Check List nos ayudará a identificar los productos que tiene una alta rotación en bodega para ejecutar un proceso de aprovisionamiento de los productos que se comercializan más en la empresa para ser eficientes en el proceso operativo de la empresa (Dulzaides & Molina , 2004). **Anexo #2**
- **Entrevista a profundidad:** Se basa en el seguimiento de un guion de entrevista, en él que se plasman todos los tópicos que se desean abordar para lograr obtener información relevante del mercado. Al momento de ejecutar las preguntas al jefe del área nos ayudará a determinar la mejor planificación para realizar un aprovisionamiento de los productos en la empresa (Robles , 2011) . **Anexo #3**
- **Observación:** Es un instrumento que se basa en facilitar información cuantitativa o cualitativa para identificar procesos o problemas que la empresa no ejecuta en el mercado (Cerón, 2006). **Anexo #4**

## CAPITULO IV

### 4. ANÁLISIS E INTEPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. Análisis de Encuesta

Tabla 4. 1: Empresa

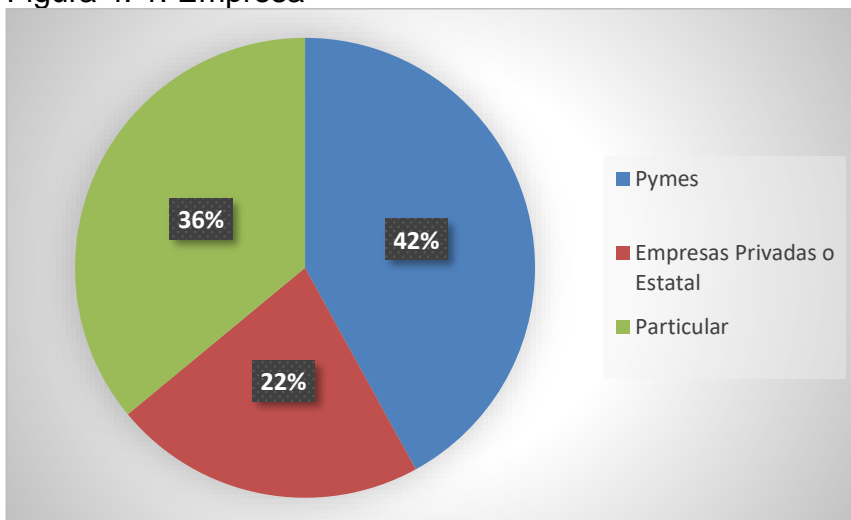
Descripción	Total	%
Pymes	21	42%



Empresas Privadas o Estatal	11	22%
Particular	18	36%
Total	50	100%

Autora: Mieles (2021)

Figura 4. 1: Empresa



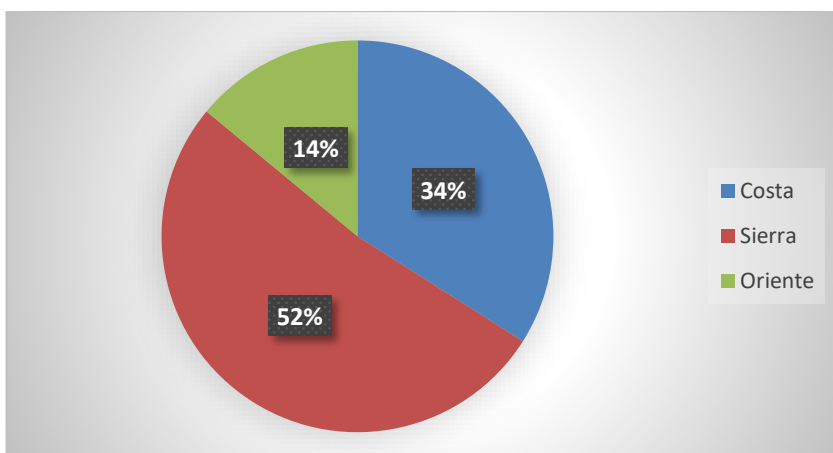
Autora: Mieles (2021)

Tabla 4. 2: Sector

Descripción	Total	%
Costa	17	34%
Sierra	26	52%
Oriente	7	14%
Total	50	100%

Autora: Mieles (2021)

Figura 4. 2: Sector



Autora: Mieleles (2021)

La empresa Thema´s tiene un cobertura de mercado en la región sierra del 52%, llegando a un cobertura del 42% en empresas Pymes para lograr tener un alcance de distribución de productos líneas de productos médicos de emergencia, equipos médicos, instrumental médico, insumos, insumos médicos y mobiliario médico que distribuye la empresa a hospitales, clínicas y consultorios médicos para lograr distribuirlo en el mercado.

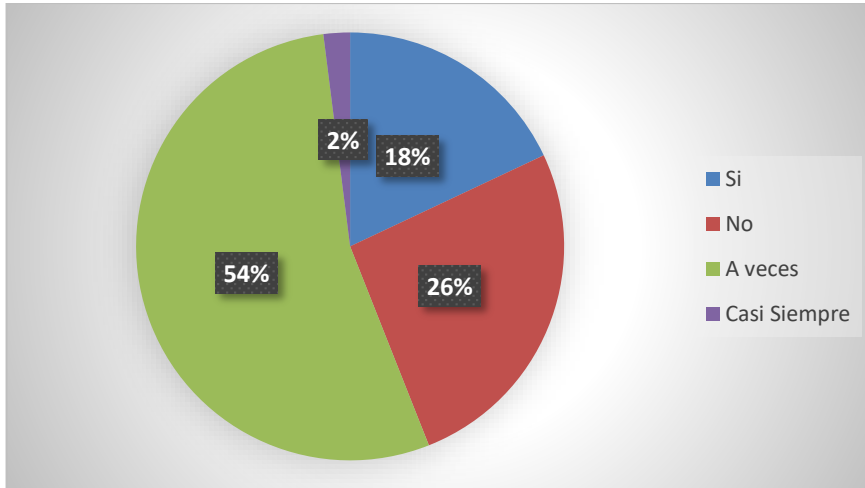
1. ¿Usted recibe la información adecuada del inventario al momento de solicitar su pedido al área comercial?

Tabla 4. 3: Información

Descripción	Total	%
Si	9	18%
No	13	26%
A veces	27	54%
Casi Siempre	1	2%
Total	50	100%

Autora: Mieleles (2021)

Figura 4. 3: Información



Autora: Miele (2021)

**Análisis:** El 54% de los encuestados sostienen que a veces tienen un conocimiento del inventario de la empresa y 26% no tiene información alguna y solo un 18% tiene conocimiento. Esto quiere decir, que las empresa no realiza una comunicación asertiva con sus clientes actuales.

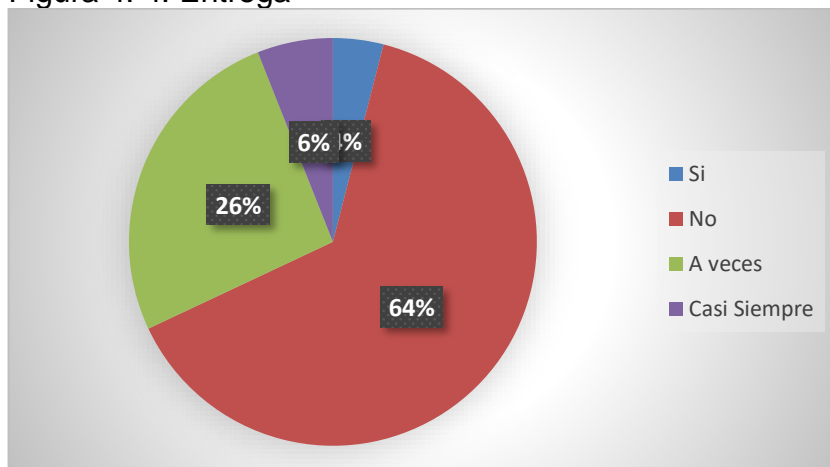
2. ¿Recibe notificación del área correspondiente de la entrega de sus productos adquiridos con anticipación?

Tabla 4. 4: Entrega

Descripción	Total	%
Si	2	4%
No	32	64%
A veces	13	26%
Casi Siempre	3	6%
Total	50	100%

Autora: Miele (2021)

Figura 4. 4: Entrega



Autora: Mieles (2021)

**Análisis:** El 64% de los encuestados sostienen que a veces tienen información de la entrega de los productos que va a realizar la empresa Thema's, 26% a veces, 6% no tienen información y 4% que sí. Esto nos quiere decir, que los colaboradores no informan a todos los clientes cuando un productos de la empresa esta en camino para su entrega.

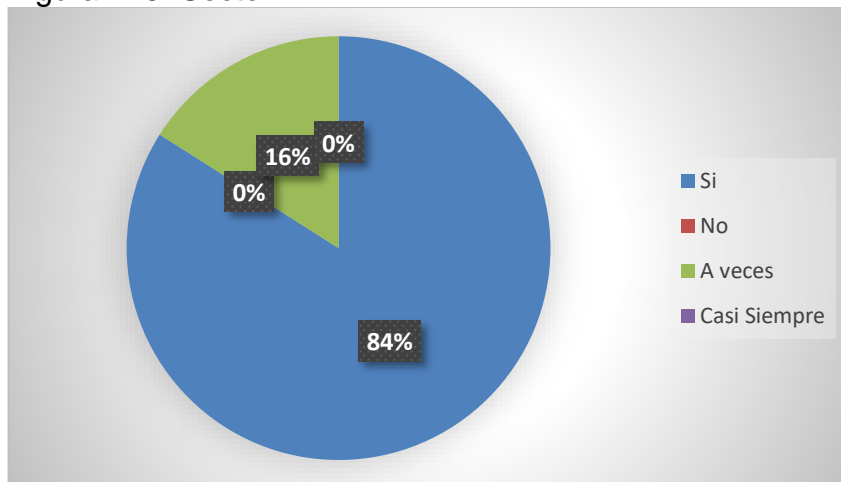
- ¿Usted puede efectuar un reclamo o sugerencia de la entrega de mercancía en la empresa THEMA'S?

Tabla 4. 5: Reclamo

Descripción	Total	%
Si	42	84%
No	0	0%
A veces	8	16%
Casi Siempre	0	0%
Total	50	100%

Autora: Mieles (2021)

Figura 4. 5: Sector



Autora: Mieles (2021)

**Análisis:** El 84% de los encuestados afirman que si hacen reclamos frecuentes a la empresa Thema´s cuando un productos no le llega a tiempo y solo un 16% a veces lo realiza porque espera dentro de los tiempos de entrega.

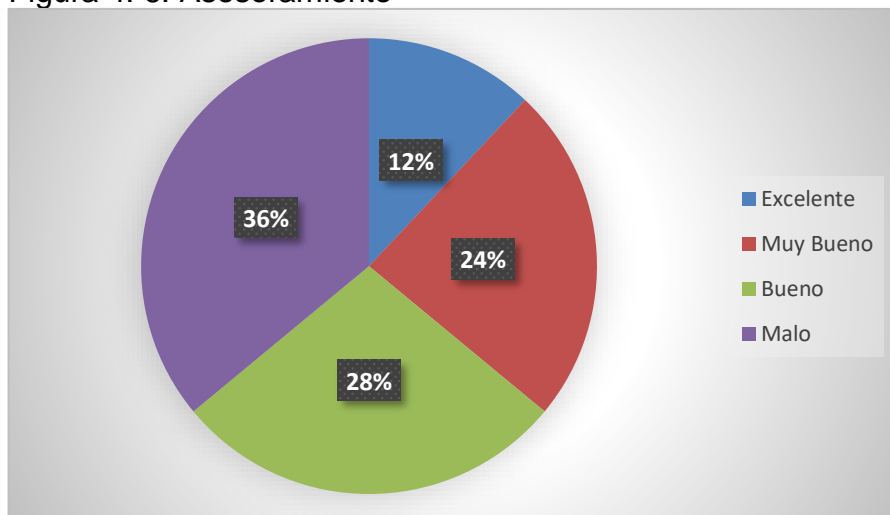
4. ¿Cómo usted califica el asesoramiento desde el proceso comercial hasta la entrega de mercadería de la empresa THEMA'S?

Tabla 4. 6: Asesoramiento

Descripción	Total	%
Excelente	6	12%
Muy Bueno	12	24%
Bueno	14	28%
Malo	18	36%
Total	50	100%

Autora: Mieles (2021)

Figura 4. 6: Asesoramiento



Autora: Miele (2021)

**Análisis:** El 36% de los encuestados le otorga una calificación negativa a la empresa en sus proceso de relación con el cliente y entrega de los productos, 28% Bueno, 24% Muy Bueno y 12% Excelente. Es decir, los clientes sienten que el asesoramiento debe mejora para seguir comprando los productos en THEMA´S.

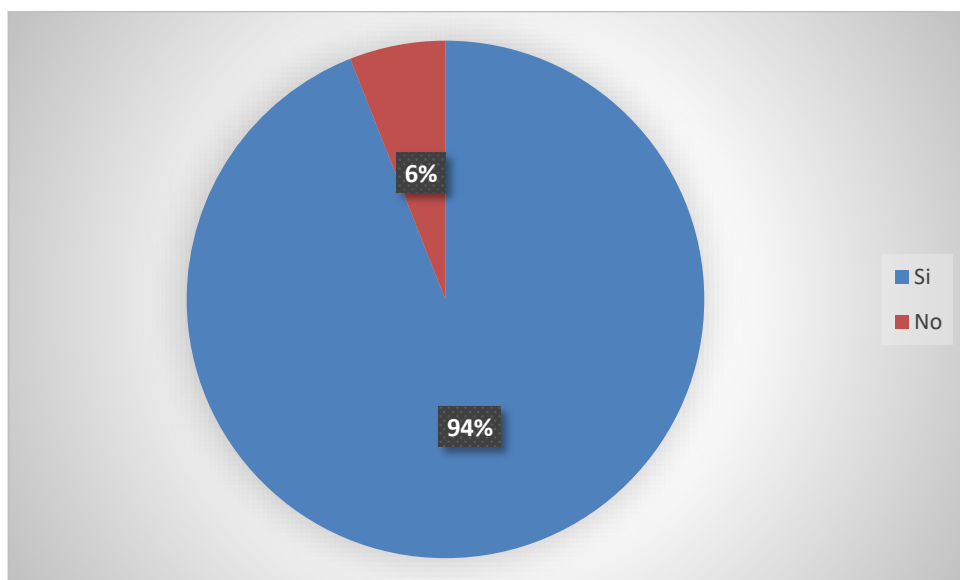
- ¿Considera que la empresa THEMA´S debe mejorar el proceso de entrega de la mercadería direccionada a sus clientes para atender la demanda de insumos médicos?

Tabla 4. 7: Proceso de entrega

Descripción	Total	%
Si	47	94%
No	3	6%
Total	50	100%

Autora: Miele (2021)

Figura 4. 7: Proceso de entrega



Autora: Mieleles (2021)

**Análisis:** La mayoría de los encuestados en un 94% sostiene que la empresa debe tener una mejor comunicación de la entrega de los productos para mantener la fidelidad en la recompra y un 6% considera que no debería mejorar.

#### 4.2. Análisis Documental

CHECK THEMA´S					
FECHA: 14 de Marzo del 2022					
DEPARTAMENTO: Bodega					
Descripción	SI	NO	N.A	Responsable ejecución	Comentario
Se registra el ingreso de mercadería de forma ordenada por parte de los colaboradores		x		Asistente de Bodega	Se realiza el ingreso a bodega de la mercadería pero no se considera la inspección de la mercadería al momento de recibir la importación
Se tiene identificado los productos de THEMA´S.		x		Asistente de Bodega	En la bodega no existe un ítem de identificación

				de la mercadería situada en el espacio físico.
El colaborador registra de forma ordena la mercadería de la empresa.		x		Se evidencia bultos sobre bultos sin tener un orden de la mercadería lo que ocasiona daño de abarrote en el espacio físico.
Se lleva un control de los inventarios de los productos de la empresa THEMA´S		x		La mayor parte debemos hacer inventario para actualizar el stock de la mercadería.
Se realiza un aprovisionamiento de los productos que comercializa la empresa THEMA´S para cumplir la demanda de los clientes.		x		La empresa no tiene un control de mercadería que más demanda tiene siempre debemos agilizar la importación por no tener un control de la demanda de los productos.
Se entrega un informe de la administración de productos a su jefe inmediato.				Solo cuando lo necesitan se entrega el informe.
Se lleva un registro de la mercadería en un software para identificar la ausencia de producto en bodega como parte del proceso de aprovisionamiento.				No tenemos un software para registrar la mercadería existente en la empresa.
<b>OBSERVACIONES:</b> Los colaboradores de la empresa THEMA´S no tiene un control adecuado del inventario y además los colaboradores no presenta herramientas tecnológicas para el registro de la información en la empresa para otorgar un inventario actualizado de tal forma la empresa pueda responder la demanda de los productos que tienen mayor adquisición por los clientes.				



### 4.3. Análisis de Entrevista a profundidad

<b>Entrevista a profundidad: jefe del área</b>	
Estimado (a) el objetivo de la entrevista a profundidad es conocer el problema que se presenta en la empresa en el sistema de aprovisionamiento para mejorar el registro, orden de la mercadería que se comercializa en el mercado.	
Nombres completos:	Carlos Miguel Ortiz Ruiz
Edad:	34 años
Cargo:	Jefe de Bodega
¿La empresa realiza un control de mercadería de forma mensual?	La empresa no tiene un software para registrar la mercadería de forma mensual.
¿Usted lleva un informe detallado de los productos que se requiere efectuar una compra inmediata?	Toda la información se lleva en Kardex físico y un libro de Excel y se realiza la compra conforme no existe stock en bodega.
¿Identifica con facilidad la ubicación de los productos en su bodega?	La verdad que la bodega es pequeña y a veces no identificamos con rapidez los productos.
¿Considera que tiene el personal adecuado para realizar su gestión de logista en la empresa?	Solo somos 3 personas y considero que no tenemos el personal para cumplir con todos las mercadería que deberíamos gestionar a nivel nacional.
¿Qué cambios considera que debería realiza en la empresa THEMA'S?	Considero que deberíamos tener un espacio físico más amplio para la ubicación correcta de la mercadería y además un software

#### 4.4. Análisis de ficha de observación

<b>FICHA DE OBSERVACIÓN</b>	
<b>Nombre de la Empresa:</b>	Thema´s
<b>Fecha:</b>	14 de Marzo del 2022
<b>Lugar:</b>	Bodega de oficinas Thema´s
<b>Observador:</b>	Mieles Miño Karen Karina
<b>Proceso de almacenamiento de productos</b>	
<b>Nº</b>	<b>Observado</b>
1	No hay una correcta ubicación de los productos en bodega.
2	No se visualiza perchas o señalética de ubicación de los productos de Thema´s.
3	Espacio reducido para transportar los productos en Thema´s.
4	Los productos no se ubican conforme la rotación todos se mezclan si tener lo de mayor demanda cerca para evitar pérdida de tiempo.
<b>Registro de mercancía en THEMA´S</b>	
<b>Nº</b>	<b>Observado</b>
1	Mercancía en desorden lo que puede ocasionar perdidas.
2	No tiene una identificación los productos por cada linea de comercialización para identificar donde están los productos.
3	El registro no se lleva en un software para tener un inventario real y proyectado de la empresa para compras futuras.

#### 4.5. Plan de Mejora

Estrategia	W	W	W	H	W	W	H
	¿Qué?	¿Quién?	¿Dónde?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Cuándo?	¿Cuánto?
<b>Diseñar una planificación de inventarios en la empresa THEMA'S</b>	Desarrollar la contratación de una empresa auditora para el levantamiento de inventario inicial por medio de la adquisición de un software de inventario, contable y ventas. - Determinar política de recepción de mercadería en la empresa THEMA'S. - Asignar un responsable del proceso de registro de mercadería e inventario en el área de bodega. - Efectuar la capacitación a los colaboradores situados en el área de bodega para que todos tenga el conocimiento del proceso de registro y salida de mercancía.	Gerente General Administración Compras Logística & Bodega	Thema's	Nos ayudará a mejorar las acciones de control de la mercadería que se encuentra en la empresa THEMA'S.	Para mejorar la eficiencia y control de los productos de THEMA'S de tal forma se tiene una información actualizada del inventarios para determinar por medios de control al área de compras los	Anual	\$ 9.000

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asignar un presupuesto para señalética y perchas para la correcta aplicación de almacenamiento de productos de THEMA´S.</li> </ul>			<p>productos que deberá comprar para atender la demanda del mercado.</p>		
<p>Diseñar plan estratégico para el uso correcto del software del inventario que es fundamental para que el cambio sea positivo y efectivo en la administración de los productos en la empresa THEMA´S.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Crear un código de identificación mediante QR para lograr identificar la ubicación de los productos utilizando el método Fijo y Lifo.</li> <li>- Efectuar un código de registro en el software de inventario para identificar los errores en la utilización del inventario.</li> <li>- Hacer que los empleados dominen el</li> </ul>		<p>Para medir y ejecutar planes de mejoras en los cambios que deberá realizar la empresa para tener un control efectivo en el inventario.</p>	<p>Para tener información efectiva para ejecutar una correcta planificación en el aprovisionamiento de los productos de THEMA´S.</p>	<p>Mensual</p>	<p>\$ 5.000</p>

	<p>uso del software de inventario para fortalecer los procesos relacionados con compras, ventas y productos.</p> <p>- Efectuar de forma mensual una auditoría interna para identificar el correcto funcionamiento del inventario.</p>						
<p><b>Seguimiento y control del inventario en la empresa THEMA´S</b></p>	<p>Efectuar un informe semanal del inventario existe en bodega de THEMA´S.</p> <p>Determinar un día de conteo dentro del mes para auditar el control de la mercadería existente en bodega.</p> <p>Determinar un sistema de clasificación de productos en la bodega para llevar un mejor control del negocio THEMA´S.</p> <p>Establecer el método ABC para ordenar el almacén con los productos de mayor a menor rotación para garantizar el control con mayor rapidez.</p>		<p>Para tener un control de los productos que ingresan y tienen salida en la empresa THEMA´S.</p>	<p>Para tener un correcto control del inventario basado en el sistema ABC a implementar en la empresa THEMA´S.</p>		<p>\$ 2.000</p>	
						<p>Total</p>	<p>\$ 16.000</p>

## **Conclusiones**

- Se realizó una investigación científica correspondiente a los temas de aprovisionamiento e inventarios para aplicar en la empresa THEMA´S.
- Se diagnosticó el proceso de rotación de inventario que tiene la empresa THEMA´S y su gestión de aprovisionamiento para la compra de los productos que comercializa en el mercado.
- Se plantea un plan de acción a ejecutar dentro de la empresa THEMA´S para otorgar una solución en un tiempo inmediato.

## **Recomendaciones**

- THEMA´S deberá convocar a una capacitación continua al personal para manejar el software de inventario para una eficiencia en la administración de productos de la organización.
- Establecer una política de control en el área de bodega que deberán ejecutar los colaboradores de forma continua.
- Solicitar aprobación de presupuesto gerencia general para remodelar el área de bodega basados en el uso correcto y ubicación de mercancía en espacios físicos.

## **Bibliografía**

- Becerril, F. (1997). *Ciencia metodología e investigación*. México: Pearson Educación.
- Cerón, C. (2006). *Metodologías de investigación social*. Chile: Lom Ediciones.
- Cruz , A. (2017). *Gestión de inventarios*. Malagà: Ice Editorial.
- Datasur. (10 de 5 de 2019). *La evolución de la logística en la historia*.  
Obtenido de <https://www.datasur.com/la-evolucion-de-la-logistica-en-la-historia/>
- Dulzaides, M., & Molina , A. (2004). *Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso*. La Habana: 1-3.
- Durán , Y. (2012). Administración del inventario: elemento clave. *Visión gerencial*, 1-25.
- Escudero, M. (2011). *Gestión de aprovisionamiento*. España: Ediciones Paraninfo S.A.
- Gellibert, G. (2015). Propuesta de mejora en procesos logísticos de la empresa Hidrosa S.A. para maximizar la satisfacción del cliente. *Universidad católica santiago de Guayaquil*, 1-94.
- Guardado, J. (2006). *Gestión de aprovisionamiento*. España: Ediciones AKAL.
- Gutierrez, C. (2016). Modelo de gestión logística para la optimización del proceso de bodega de producto terminado en la empresa industria Ecuatoriana de cables INCABLE S.A. de la ciudad de Guayaquil. *Universidad Católica Santiago de Guayaquil*, 1-115.
- Ley defensa del consumidor. (2000). Ley orgánica de defensa del consumidor. *Ediciones Legales*, 1-29.
- López, R. (2014). *Logística de aprovisionamiento*. Madrid: Ediciones Paraninfo S.A.
- Meana, P. (2017). *Gestión de inventarios*. Madrid: Ediciones Nobel S.A.
- Meana, P. (2017). *Gestión de inventarios*. Madrid: Ediciones Paraninfo



S.A.

Merino, M., Pintado, T., Sánchez, J., & Grande, I. (2015). *Introducción a la investigación de mercados 2 Edición*. Madrid: Esic Editorial.

Robles , B. (2011). *La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropofísico*. México: 1-5.

Rosendo, V. (2018). *Investigación de mercados aplicación al marketing estratégico empresarial*. Madrid: Esic Editorial.

Serrano , R. (2016). La gestión de logística de inventarios en la empresa CALMETAL S.A. *Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil*, 1-125.

Serrano, E. (2009). *Gestión de aprovisionamiento*. España: Editorial Paraninfo.

Talayá , Ä., & Collado , A. (2014). *Investigación de mercados*. México: Esic Editorial.

Zikmund, W., Manzano, J., & Reyes , M. (2003). *Fundamentos de investigación de mercados internacional*. España: Paraninfo.

# **ANEXOS**

## **Anexo #1**

Tipo de Cliente	Pymes		Empresa Privada o Estatal		Particular	
Localidad	Costa		Sierra		Oriente	

1. ¿Usted recibe la información adecuada del inventario al momento de solicitar su pedido al área comercial?

Opción	Marque con X
Si	
No	
A veces	
Casi Siempre	

2. ¿Recibe notificación del área correspondiente de la entrega de sus productos adquiridos con anticipación?

Opción	Marque con X
Si	
No	
A veces	
Casi Siempre	

3. ¿Usted puede efectuar un reclamo o sugerencia de la entrega de mercancía en la empresa THEMA'S?

Opción	Marque con X
Si	
No	
A veces	
Casi Siempre	

4. ¿Cómo usted califica el asesoramiento desde el proceso comercial hasta la entrega de mercadería de la empresa THEMA'S?

Opción	Marque con X
Excelente	
Muy Bueno	
Bueno	
Malo	

5. ¿Considera que la empresa THEMA'S debe mejorar el proceso de entrega de la mercadería direccionada a sus clientes para atender la demanda

de insumos médicos?

Opción	Marque con X
Si	
No	

**Anexo #2**

<b>CHECK THEMA´S</b>					
<b>FECHA:</b>					
<b>DEPARTAMENTO:</b>					
<b>Descripción</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N.A</b>	<b>Responsable ejecución</b>	<b>Comentario</b>
Se registra el ingreso de mercadería de forma ordenada por parte de los colaboradores					
Se tiene identificado los productos de THEMA´S.					
El colaborador registra de forma ordena la mercadería de la empresa.					
Se lleva un control de los inventarios de los productos de la empresa THEMA´S					
Se realiza un aprovisionamiento de los productos que comercializa la empresa THEMA´S para cumplir la demanda de los clientes.					
Se entrega un informe de la administración de productos a su jefe inmediato.					
Se lleva un registro de la mercadería en un software para identificar la ausencia de producto en bodega como parte del proceso de aprovisionamiento.					
<b>OBSERVACIONES:</b>					

**Anexo #3**

<b>Entrevista a profundidad: jefe del área</b>	
Estimado (a) el objetivo de la entrevista a profundidad es conocer el problema que se presenta en la empresa en el sistema de aprovisionamiento para mejorar el registro, orden de la mercadería que se comercializa en el mercado.	
Nombres completos:	
Edad:	
Cargo:	
¿La empresa realiza un control de mercadería de forma mensual?	
¿Usted lleva un informe detallado de los productos que se requiere efectuar una compra inmediata?	
¿Identifica con facilidad la ubicación de los productos en su bodega?	
¿Considera que tiene el personal adecuado para realizar su gestión de logista en la empresa?	
¿Qué cambios considera que debería realiza en la empresa THEMA´S?	

**Anexo #4**

<b>FICHA DE OBSERVACIÓN</b>	
<b>Nombre de la Empresa:</b>	
<b>Tema:</b>	
<b>Fecha:</b>	
<b>Lugar:</b>	
<b>Observador:</b>	
<b>Proceso de almacenamiento de productos</b>	
<b>N°</b>	<b>Observado</b>
<b>Registro de mercancía en THEMA'S</b>	
<b>N°</b>	<b>Observado</b>